



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Yesenia Laura Apari

ASESOR:

Mg. Alberto Calderón Coello

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO - PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0156-2018-DPI/UCV/DA-EP-ADM-FL-C

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado en la modalidad de Desarrollo de Proyecto de Investigación.

Presentado por Doña:

LAURA APARI, YESENIA.

Cuyo Título es:

"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ESCUELAS PRIVADAS - NIVEL PRIMARIO EN LA URBANIZACIÓN RAMÓN CASTILLA, CALLAO, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
18	DIECIOCHO	APROBADO POR UNANIMIDAD

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS ()
APROBAR POR MAYORIA	11-13 PUNTOS ()
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS ()
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS (X)

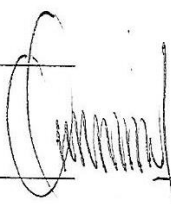
PRESIDENTE : Dr. LESSNER LEON ESPINOZA


FIRMA

SECRETARIO : Mgtr. LOPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO

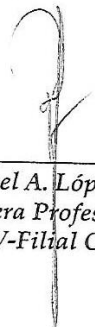

FIRMA

VOCAL : Mgtr. ALBERTO CALDERON COELLO


FIRMA

Nota: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Callao, 18 de Diciembre del 2018.


Mgtr. Rafael A. López Landauro
Coordinador de la Carrera Profesional de Administración
UCV-Filial Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Dedicatoria:

A mis padres, por su apoyo incondicional, por brindarme la motivación necesaria para realizar el trabajo y sobre todo su amor.

A mis hermanos, por ser un ejemplo a seguir para mí.

A mí enamorado, por su paciencia y su apoyo constante.

A mi sobrina, para que vea en mí un ejemplo a seguir.

Agradecimientos:

A Dios, por darme salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, porque su fortaleza, ya que sin ellos no hubiera sido posible realizar este trabajo.

A mis hermanos y a mi enamorado por ser mi apoyo incondicional.

A mi asesor por todas las enseñanzas brindadas.

A mis amigas por ayudarnos mutuamente en nuestra formación profesional.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yesenia Laura Apari, estudiante de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Callao; declaro que el trabajo académico titulado Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018, para la obtención del grado académico de Licenciada en Administración, es de mi autoría.

Por ende, afirmo lo siguiente:

He nombrado todas las fuentes empleadas en la presente investigación, describiendo correctamente toda cita textual o de paráfrasis procedente de diferentes fuentes, según lo señalado por las normas de producción de trabajos académicos.

Así mismo, soy consciente de que mi trabajo puede ser verificado virtualmente en búsqueda de plagios y de descubrir empleo de material intelectual impropio sin la mención de su fuente o autor, me someto a lo dispuesto por normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 18 de diciembre del 2018



Yesenia Laura Apari
DNI: 72178338

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En estricto cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, presento la investigación titulada: Planificación Estratégica y Calidad de Servicio de las Escuelas Privadas – Nivel Primario en la Urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. El presente trabajo tiene por objetivo definir el grado de relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio.

La investigación se constituye de ocho capítulos, organizados de la siguiente manera: Capítulo I: Introducción: Se muestra de manera general la tesis, se exponen los antecedentes, justificación, hipótesis, y los objetivos de la investigación. Capítulo II Método: Marco metodológico, diseño, tipo, nivel, enfoque y método de investigación, se muestran las variables, operacionalización de las variables, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados, se muestra el análisis descriptivo, análisis de prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Discusión, se discute el trabajo de investigación, con los antecedentes y las teorías planteadas. Capítulo V: Conclusiones, finalmente se definen las conclusiones del estudio, según los resultados obtenidos. Capítulo VI: Recomendaciones, aquí se dan conocer las sugerencias para una posible solución del problema planteado. Capítulo VII: Referencias. Capítulo VIII: Anexos.

Señores miembros del jurado, espero que el presente trabajo se adapte a los requerimientos establecidos por la universidad y obtenga su aprobación.

Yesenia Laura Apari

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTORIA	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajo Previos	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales	3
1.2.2. Antecedentes Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Planificación Estratégica	7
1.3.2. Base teórica de la planificación estratégica	7
1.3.3. Calidad de Servicio	9
1.3.4. Base teórica de la calidad de servicio	9
1.4. Formulación del problema	11
1.4.1. Problema General	11
1.4.2. Problema Específicos	11
1.5. Justificación de la investigación	12
1.6. Hipótesis	13
1.6.1. Hipótesis General	13
1.6.2. Hipótesis Específicos	13
1.7. Objetivos de la investigación	14

1.7.1. Objetivo General	14
1.7.2. Objetivos Específicos	14
II. MÉTODO	15
2.1. Diseño de la investigación	15
2.1.1. Diseño	15
2.1.2. Tipo	15
2.1.3. Nivel de investigación	15
2.1.4. Enfoque de investigación	15
2.1.5. Método de investigación	16
2.2. Variables y operacionalización.	16
2.2.1 Definición conceptual	16
2.2.2 <u>Operacionalización</u> de las variables	20
2.3. Población y muestra	21
2.3.1. Población	21
2.3.2. Muestra	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1 Técnica	22
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	22
2.4.3. Validez de instrumento	22
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	23
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
3.1. Análisis Descriptivo	25
3.2. Análisis de prueba de normalidad	29
3.3. Contrastación de hipótesis	32

IV. DISCUSIÓN	37
4.1. Discusión - Hipótesis general	37
4.2. Discusión - Hipótesis específica 1: Estrategias	38
4.3. Discusión - Hipótesis específica 2: Diagnóstico Estratégico	39
4.4. Discusión - Hipótesis específica 3: Objetivos Corporativos	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Alfa de Cronbach variable 1 y variable 2	23
Tabla 2	Alfa de Cronbach variable 1	23
Tabla 3	Alfa de Cronbach variable 2	24
Tabla 4	Dimensión Estrategias	25
Tabla 5	Dimensión Diagnóstico Estratégico	26
Tabla 6	Dimensión Objetivos Corporativos	27
Tabla 7	Dimensión Credibilidad	28
Tabla 8	Dimensión Accesibilidad	29
Tabla 9	Prueba de Normalidad Variable 1 y Variable 2	30
Tabla 10	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 1	30
Tabla 11	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 2	31
Tabla 12	Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 3	31
Tabla 13	Interpretación de coeficiente de correlación rho de Spearman	32
Tabla 14	Correlación de variables de Hipótesis Generales	33
Tabla 15	Correlación de variables de Hipótesis Específica 1	34
Tabla 16	Correlación de variables de Hipótesis Específica 2	35
Tabla 17	Correlación de variables de Hipótesis Específica 3	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de barras dimensión 1	25
Figura 2	Diagrama de barras dimensión 2	26
Figura 3	Diagrama de barras dimensión 3	27
Figura 4	Diagrama de barras dimensión 4	28
Figura 5	Diagrama de barras dimensión 5	29

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo definir la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. El diseño que se empleó fue no experimental – transversal, el tipo fue aplicada, de nivel descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativa y de método hipotético deductivo. La población de objeto de estudio fue de 35 trabajadores entre personal administrativo y docentes. Posteriormente al procesar los datos en el software estadístico SPSS 25 se determinó que la correlación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio es muy alta con un valor de 89.5%. Así mismo la significancia hallada fue 0.000 que es menor que 0.05 lo que infiere que se acepta la hipótesis de investigación h1, por ende la planificación estratégica si tiene relación positiva directa con la calidad de servicio, lo cual indica que a mayor tiempo se le dique a la preparación y aplicación de la planificación estratégica, mayor será la calidad de servicio a ofrecer.

Palabras clave: Nivel de aplicación, planificación estratégica y calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between strategic planning and the quality of private schools - primary level in the Ramón Castilla, Callao, 2018 urbanization. The design used was non-experimental - transverse, the type was applied, descriptive correlational level, quantitative approach and deductive hypothetical method. The target population of the study was 35 workers among administrative staff and teachers. After processing the data in the statistical software SPSS 25 it was determined that the correlation between strategic planning and quality of service is very high with a value of 89.5%. Likewise, the significance was 0.000, which is lower than 0.05, which implies that the research hypothesis h1 is accepted, hence strategic planning if it has a direct positive relationship with the quality of service, which indicates that more time is given to the preparation and implementation of strategic planning, the higher the quality of service to be offered by private schools - primary level in the Ramón Castilla, Callao, 2018 urbanization.

Keywords: Level of application, strategic planning and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según Delgado (2015) la planificación estratégica es una herramienta que posibilita disminuir la inseguridad respecto a situaciones futuras, que pueden ser favorables o no, que no pueden ser contrarrestadas de forma espontánea. (p. 32).

A nivel internacional la planificación estratégica es de suma importancia dado que impulsa a la empresa a desarrollar su nivel de competencia, sin embargo Ortiz (2015) menciona que en México solo el 27% de las empresas donde hay un consejo administrativo realiza funciones de examinar, negociar y preparar estrategias y ejecutar planes, en cambio el resto solo se concentra en funciones administrativas, más no dan el paso para implementar una planeación estratégica. (párr. 10).

En lo que respecta a la calidad de servicio es un elemento en el cuál gran parte de las empresas se enfoca, tratando de ofrecer un servicio superior al de la competencia, como lo indica Rodríguez (2014) cada vez la competencia es mayor, por lo que las empresas deben cuidar a sus clientes, de lo contrario estarán destinadas a fracasar. (párr. 7).

A nivel nacional, las organizaciones en el Perú, tienen algunas deficiencias en la planificación estratégica, como lo indica Pareja (2015) de la consultura HayGroup, un gerente debe tener el compromiso de dedicarle el tiempo necesario a la planificación estratégica o planificación en general, lo cual sería adecuado entre el 30% y 35%, sin embargo en el territorio peruano solo se logra acercar al 15%. (párr. 2).

Así mismo la calidad del servicio es importante, porque genera la preferencia de los clientes, Regalado (2015) menciona que las empresas deben conseguir que los clientes la vean como una empresa líder y al momento de hacer una comparación la tengan posicionada en su mente, y que esa diferenciación sea complicada de igualar. (párr. 5). Por lo que se debe trabajar de manera conjunta y organizada, para conseguir la satisfacción del cliente.

En las escuelas privadas – nivel primario de la urbanización Ramón Castilla, Callao buscan incrementar valor a la actividad que realizan, aunque muchas de ellas no saben cómo podrían lograr eso, ya que en ciertas ocasiones no se tiene en claro la visión de la empresa, o no todos los miembros de la organización la comprenden y por ende no trabajan en una misma dirección para perseguir intereses a fines, razón por la cual no pueden aprovechar oportunidades que se le presentan, además los directivos no se comprometen a dedicar tiempo para preparar estrategias que favorezcan a la elección de decisiones convenientes y de esa forma prevenir problemas futuros o tomar acciones correctivas de ser necesario, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos trazados, lo cual requiere de la participación de todos los miembros de la organización.

Por otro lado las escuelas se esfuerzan por superar las expectativas de los clientes, intentando brindar un servicio superior al de la competencia, sin embargo muchas veces no se poseen las herramientas necesarias para poder conseguirlo, lo cual ocasionaría una baja rentabilidad, servicio deficiente, pérdida de clientes, etc. Por lo tanto todos los miembros de la empresa deben conocer la visión y misión, para poder apoyar en el cumplimiento de los objetivos y poder mejorar la calidad en el servicio.

Para conseguir que las organizaciones logren sobresalir y mantenerse en el tiempo es fundamental ser flexible a los cambios del entorno, razón por lo cual la planificación estratégica y la calidad del servicio desempeñan un papel significativo hoy en día.

Del mismo modo el presente trabajo de investigación, es fundamental, porque la planificación estratégica y la calidad de servicio buscan ayudar a las empresas a mantenerse posicionados en un entorno competitivo, aprovechando las oportunidades y minimizando amenazas que se pueden encontrar en el entorno, intentando siempre poseer ventaja competitiva sobre sus competidores y obteniendo la preferencia de sus clientes. Por lo cual este trabajo mediante los resultados que se obtendrán, definirá la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Preciado (2015), in his thesis titled “*Strategic Planning in the Public Sector: a case study*” at the California State University, Sacramento, Los Angeles, for the degree of master of public policy and administration. Raised as objective determine if there is a relationship between the normative theory and practical implementation of strategic planning among public sector organizations in California. The methodology used was qualitative. Their results indicate that two cities’ strategic plans contain all four normative criteria; only one of the three cities uses its strategic plan to guide decision-making. In addition, the plan of a city is fully integrated, the other is partially integrated, and the third is not integrated.

Cárdenas (2016), realizó la investigación “*Fortalecimiento de la Planeación Estratégica en la Fundación Colegio Lorisma*” en la Pontificia Universidad Javeriana, ubicada en Colombia, para optar el grado de bachiller en Administración, en la facultad de ciencias administrativas. Tuvo como objetivo diseñar la planificación estratégica para la Fundación Colegio Lorisma con el fin de lograr una mayor efectividad en la realización de sus actividades diarias. La metodología empleada en cuanto al nivel de investigación fue descriptiva, de enfoque cuantitativa. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, aplicada a los directivos y profesores del plantel, para conocer la situación de la institución y poder implementar un plan estratégico. Concluyó que este tipo de organizaciones se encuentran en un entorno altamente competitivo, por lo tanto, es fundamental establecer todo un planeamiento estratégico que permitan mantenerse y crecer.

Alvarado (2016), realizó la investigación “*Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey*” en la Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México, para optar al título de magister en administración. Planteó como objetivo medir el nivel de calidad en base a las percepciones de los alumnos de la UANL y del ITESM. La metodología empleada en cuanto al enfoque fue cuantitativa, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 18500 alumnos de ambas instituciones, con una muestra de 410. En los resultados obtenido, se acepta la hipótesis de investigación, lo cual resultan significativos y no cambiaban para las diferentes centros académicos, por lo que no existe diferencia entre los resultados de las cuatro dimensiones

(componente físico, planta docente, medios de enseñanza y desarrollo integral) que se examinaron en ambas instituciones, por lo que los estudiantes poseen percepciones similares de calidad en la UANL y en el ITESM.

Heng (2017), in his thesis titled *“The impact of quality of service and experience on students’ learning outcomes in Higher Education Institutions”* at the University of Canberra, Australia, for the degree of Doctor of Philosophy in Management. Raised as objective how does quality of service influence higher education learning outcomes. The methodology used was quantitative, and of causal level. With the value $p = 0.001 < 0.05$, therefore the quality of service is significantly related to the experience on the learning outcomes of students in higher education institutions.

Rubio (2014) en su artículo titulado *“La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (servqual)”*, en la Universidad de Tolima, Ibagué –Colombia. Planteó como objetivo determinar la calidad del servicio en los grandes supermercados de Ibagué tiene un impacto positivo sobre la calidad percibida de los clientes. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo explicativo. La muestra estuvo conformada por 380 clientes de los 6 supermercados. Se obtuvo como resultado de pearson una correlación 0.865 lo cual indica que la calidad de servicio se relaciona con las dimensiones de la escala servqual. Llegando a la conclusión de que las 5 dimensiones de la escala servqual tienen una influencia relativa sobre la calidad percibida por los clientes que visitan estos supermercados, es decir, podría decirse que la percepción de la calidad de los clientes depende del constructo “calidad del servicio”.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Romero (2017), quién investigó sobre *“La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo”* en la Universidad Mayor de San Marcos, ubicada en Perú, para optar el grado de doctor en educación, en la facultad de educación, unidad de posgrado. El objetivo fue definir la influencia entre las variables mencionadas en el título. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal.. La población, estuvo conformada los docentes, trabajadores, estudiantes y empleados, siendo un total de 1.053 personas, siendo la muestra de 383. Concluyó que como el valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna. Al aplicarse el estadístico de Pearson se encontró una correlación de 0.782, lo cual indica una correlación positiva considerable, de acuerdo en lo indicado en el título.

Ramírez (2015), realizó la investigación titulada *“El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013”* en la Universidad San Martín de Porres, ubicada en Perú, para optar el grado de doctor en educación en la facultad de educación. Su objetivo fue establecer la relación entre lo mencionado en el título. La metodología empleada, en cuanto al nivel de investigación fue correlacional, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 221 personas entre docentes y personal administrativo, siendo la muestra de 111 personas. Concluyó que la significancia bilateral de 0.03 que es menor al nivel de 0,05. Por ende sí existe una correlación entre las variables mencionadas en el título. La correlación significativa y con valor de 0.863 que es un nivel inferencial bueno.

Latorre (2016), en su investigación titulada *“Planeación estratégica y autoevaluación de la gestión educativa en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú- Puente Piedra- año 2014”* en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, ubicada en Perú, para optar el grado de magíster en administración, en la facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado. Su objetivo fue definir la relación entre lo mencionado en el título. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva correlacional, en cuanto al diseño es no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 46 personas entre directivos y docentes. Se concluyó que $P = 0.00 < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación, además la correlación de Pearson fue de 0.569 de acuerdo a lo indicado en el título.

Suárez (2015), en su investigación titulada *“El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 - 2012”* en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ubicada en Perú, para optar el grado de Magíster en Administración con mención en Mercadotecnia, en la facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado. Su objetivo fue medir el nivel de calidad del servicio según lo indicado en el título. La metodología empleada, en cuanto al nivel de fue descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población está conformada por los

estudiantes de idiomas de inglés, portugués e italiano del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, en el periodo de estudio de agosto 2011 hasta julio del 2012, conformada por 14509 estudiantes, siendo la muestra de 374 personas. El valor obtenido para el coeficiente de correlación es de 0,994, con el valor $p=0,001 < 0,05$, con lo cual se concluye que el modelo servqual se relaciona significativamente con el nivel de calidad del centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

Martell (2014), realizó la investigación titulada “*Calidad de Servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas*” en la Universidad San Martín de Porres, ubicada en Perú, para optar el grado de Magíster en educación, en la escuela de posgrado. Su objetivo fue establecer las diferencias de la Calidad de Servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. La metodología empleada, en cuanto al nivel es descriptiva explicativa, bajo el enfoque cuantitativo, de diseño experimental. La población está conformada por todos los alumnos y trabajadores de la I.E. privada y la I.E. pública de Bellavista-Callao, siendo 985 personas. La muestra fue de 397 personas. Concluyó que existe diferencia notable en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública. En cuanto al Burnout, los trabajadores de ambas instituciones educativas con frecuencia tienen los síntomas del Burnout.

Salazar y Cabrera (2016) en su artículo titulado “*Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*”, en la Universidad Mayor de San Marcos, ubicada en Lima-Perú. Tiene como objetivo medir la percepción de la calidad de servicio en los procesos administrativos por parte de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. La investigación es de tipo descriptiva, en ella se describe la calidad de servicio que presta dicha universidad a sus clientes y se compara con la expectativa del mismo. La población son los estudiantes que son un total de 7207, en el año 2015, distribuidos en las Facultades de: Ingeniería, Ciencias de la Salud, Ciencias Políticas y Ciencias de la Educación. Se obtuvo una muestra de 347 estudiantes. Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene sobre la calidad del servicio, es decir, el promedio general de la calidad de servicio es regular (35%) de acuerdo a las actitudes de los clientes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Planificación Estratégica

Según Serna (2017):

La planificación estratégica es una herramienta, donde se adquiere, procesan y analizan información necesaria, ya sea externa o interna, con el objetivo de saber en qué situación se encuentra la empresa, de esa forma poder tomar decisiones acertadas sobre el rumbo de la empresa hacia el futuro. (p. 55).

Además afirma que la planificación estratégica es el proceso en el cual una organización concreta su negocio, su visión y las estrategias para alcanzarla, con base en el diagnóstico estratégico y la constitución de objetivos corporativos, con la finalidad de brindar un servicio/producto de calidad. (p. 73)

1.3.2 Base teórica de la planificación estratégica

El presente trabajo sustenta en las siguientes teorías:

Teoría Clásica

Según Fayol (como se citó en Novelo 2013):

La administración es un conjunto de procesos, que persigue objetivos institucionales. En el cual se identificó cinco reglas o deberes de la administración:

Planificación, es elaborar un plan para el futuro, con la finalidad de cumplir los objetivos.

Organización, dividir las tareas para ejecutar el plan.

Dirección, ejecución y supervisión de lo planificado para alcanzar el objetivo.

Coordinación, comunicación integral con la finalidad que la información sea transmitida hacia todos los trabajadores.

Control, evalúa que las actividades se realicen según lo planeado y ejecuta acciones correctivas en caso de encontrar alguna desviación. (pp. 76-78)

Esta teoría se relaciona con la variable planificación estratégica, debido a que Fayol considera que la planificación implica evaluar el futuro, por ende es importante diseñar estrategias para ejecutar acciones preventivas en el momento oportuno y de esa manera conseguir la eficiencia de la institución.

Teoría Neoclásica

Drucker (citado en Obarama, 2013):

Sugiere ideas como la descentralización de decisiones y la administración por resultados, donde se involucre a todos los miembros de la organización, permitiendo autocontrol y brindando mayor flexibilidad.

Características de la APO:

La Administración por Objetivos es un proceso en el cual se definen los objetivos, pero primero se debe conocer el negocio que se realiza y hacia dónde pretende llegar. Todos los miembros de la organización deben conocer y comprender los objetivos, para trabajar en conjunto y poder alcanzarlos.

La APO posee las siguientes características:

Definir los objetivos entre el ejecutivo, su superior y los demás departamentos.

Principal importancia a la evaluación y al control de los resultados.

Participación constante de los directivos.

Apoyo constante del equipo. (párr. 5-6)

Esta teoría se relaciona con la planificación estratégica, ya que involucra aspectos de descentralización, donde todos participan para el establecimiento de objetivos, de esa forma poder trabajar en forma conjunta para el logro de los mismos.

Teoría de Fred David: Dirección estratégica

La dirección estratégica según Fred David (citado en Zapata, 2017):

Es el arte de definir, establecer y evaluar las decisiones a través de las actividades que permitan a una empresa alcanzar sus metas. (p. 5). Se definen 3 etapas para la dirección estratégica:

Definición de la estrategia: incluye la creación de una visión y misión, la realización de un FODA, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la formulación de estrategias alternativas y la elección de las estrategias a seguir.

Implantación de la estrategia: la empresa debe diseñar políticas, establecer objetivos anuales, brindar recursos para la realización de las estrategias a seguir y debe motivar a los empleados para lograr una implementación exitosa de las estrategias.

Evaluación de la estrategia: Los gerentes deben evaluar las estrategias para saber que estrategias no funcionan y poder hacer todas las modificaciones que sean necesarias, con la finalidad de cumplir con la meta. (p. 6)

Esta teoría se relaciona con la planificación estratégica, ya que como menciona David involucra a todos los miembros de la empresa para que se pueda lograr una exitosa implantación del plan estratégico, por lo que es importante la comunicación entre todos los miembros de la empresa, ya que trabajando en equipo en una misma dirección, se obtienen mejores resultados.

1.3.3 Calidad de Servicio

Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014) la calidad de servicio se ha transformado en un componente estratégico por el cual se obtiene ventaja distintiva y constante en el tiempo a aquellas instituciones que posean un enfoque de calidad en el servicio. (p. 185).

Además la calidad de servicio pretende lograr la perfección en las organizaciones en el mundo actual globalizado, y abarca dimensiones como la credibilidad y la accesibilidad. (p. 182).

1.3.4 Base teórica de la calidad de servicio

Esta investigación tiene sustento en las siguientes teorías:

Teoría de calidad de servicio Modelo Servqual

Según Parasuraman, Zeithaml, y Berry (citado en Páramo, Ramírez y Méndez, 2013):

El modelo servqual es un método, que posibilita calcular el nivel de calidad del servicio, mediante las expectativas de los clientes, por lo que también es considerado como un instrumento de mejora.

El modelo servqual proporciona información sobre las opiniones que los clientes tienen respecto al servicio que ofrecen las empresas.

El modelo servqual tiene cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

Fiabilidad: Cumplir con lo prometido al cliente.

Capacidad de respuesta: Disponibilidad de los trabajadores para ayudar al cliente.

Seguridad: Conocimiento e interés por parte de los trabajadores.

Empatía: Atención personalizada.

Elementos tangibles: Presentación de las instalaciones físicas, de equipos, etc. (p.32)

Teoría de calidad de servicio de acuerdo a la escuela norteamericana o nórdica.

Según Gronroos (citado en Alfonso, 2014):

Fundamenta sus aportes en un modelo tridimensional de la calidad de servicio. En el cual el cálculo es en base a la opinión de los clientes, ellos son quienes deciden si el servicio recibido fue bueno o malo en relación con lo esperado.

La calidad es percibida por el cliente en base a tres aspectos:

La calidad técnica (es el qué) lo que el cliente obtuvo en la compra.

La calidad funcional (es el cómo) la forma en cómo el personal realizó el servicio, en relación con su experiencia.

La imagen de la organización; concepto que posee el cliente de la organización, (bueno o malo) de acuerdo a la experiencia que tuvo.

Finalmente Gronroos concluye que el cliente define el nivel de la calidad de servicio y no de forma objetiva, sino por la experiencia que tuvieron y la calidad esperada. (p.43)

La vinculación de estas teorías con calidad de servicio se da porque la calidad de servicio es definida por la impresión de los clientes, por lo cual es conveniente superar las expectativas de estos, porque finalmente son ellos quienes determinan de acuerdo a la experiencia que tuvieron, si efectivamente obtuvieron un servicio de calidad.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿De qué manera se relacionan las estrategias con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?

Problema específico 2

¿De qué manera se relaciona el diagnóstico estratégico con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao – 2018?

Problema específico 3

¿De qué manera se relaciona los objetivos corporativos con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao – 2018?

1.5 Justificación de la investigación

Esta investigación se sustenta en dos variables (planificación estratégica y calidad de servicio) las cuáles a través del estudio de la presente investigación, se conocerá de forma objetiva el problema y los objetivos de la investigación. Con lo cual se pretende conocer la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao – 2018.

Respecto al ámbito social se pretende con este trabajo, contribuir a la mejora de la sociedad, de modo que si la empresa se compromete a realizar la planificación estratégica, dedicándole el tiempo necesario, incrementaría su calidad de servicio, lo cual sería provechoso para los estudiantes de las escuelas, por ende habría más demanda por los habitantes de la zona, lo cual representa un crecimiento de la empresa, de esa forma habrá más empleo para las personas, y con eso se beneficia la sociedad.

Los resultados de la investigación planteada contribuirán a generar mayor conciencia en las empresas, destacando la importancia de la planificación estratégica que ayudará a las empresas a mejorar su competitividad y que por ende incrementaría su calidad de servicio, destacando así del resto.

La relevancia teórica de esta investigación contribuirá a generar o reforzar los conocimientos acerca de la de la planificación estratégica y la calidad de servicio, debido a que se realizó la respectiva correlación entre ambas variables, demostrando a través de los resultados obtenidos un nivel de relación alto, con lo cual serviría de base a futuras investigaciones que presenten similar problema al de la presente investigación.

Así mismo, se justifica de forma metodológica, debido a que en la investigación se reunieron los datos mediante la técnica de la encuesta y un instrumento que es el cuestionario, los cuales se analizan en el estadístico SPSS para demostrar la relación entre la variable 1: planificación estratégica y la variable 2: calidad de servicio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La planificación estratégica se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Las estrategias se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis específica 2

El diagnóstico estratégico se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis específica 3

Los objetivos corporativos se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Definir la relación que existe entre las estrategias y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Objetivo específico 2

Definir la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Objetivo específico 3

Definir la relación que existe entre los objetivos corporativos y la calidad de servicio de escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño

La investigación fue no experimental - transversal, porque no se existirá alteración alguna de las variables. Según Hernández, Fernández y Batista (como se citó en Arbaiza, 2014) la investigación es no experimental porque no existe adulteración de las variables, se analizan tal y como se muestran en el entorno. (p.143).

Respecto al corte fue transversal como lo indica Hernández et al. (como se citó en Arbaiza, 2014) describe las variables y analiza su relación en un momento dado. (p. 53).

2.1.2 Tipo

El tipo de investigación fue aplicada. Según Valderrama (2015), la investigación aplicada está dirigida a cuestiones prácticas, porque se deben determinar recursos y procedimientos por aplicar, para realizar la idea. (p. 40).

2.1.3 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue descriptiva correlacional, porque según Hernández et al. (como se citó en Arbaiza, 2014) describe las variables y busca mostrar su posible relación no causal entre dos o más variables, para conocer su comportamiento a partir de dicha relación. (p. 43).

2.1.4 Enfoque de Investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo. Según Hernández et al. (como se citó en Ponce y Dalla, 2015) es aquella que utiliza la recopilación de datos para comprobar la hipótesis, mediante datos numéricos y estadísticos, para tratar de determinar posible relación entre las variables estudiadas. (p. 45)

2.1.5 Método de Investigación

El método de la investigación es hipotético – deductivo, porque según Bernal (como se citó en Arbaiza, 2014) se basa en tomar conclusiones generales para hechos específicos. Se empieza con el análisis de los postulados, de aplicación global para emplearlos a casos particulares (p. 31)

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Planificación estratégica

Serna (2017) proceso en el cual una organización concreta su negocio, su visión y las estrategias para alcanzarla, con base en el diagnóstico estratégico y la constitución de objetivos corporativos, con la finalidad de brindar un servicio/producto de calidad. (p. 73)

Dimensión

Estrategias

Serna (2017) Son las actividades que deben desarrollarse para cumplir con los objetivos de la organización, determinando el alcance de dicha estrategia y los recursos a emplearse, para alcanzar los resultados esperados de los proyectos estratégicos. (p. 75)

Indicadores

Alcance de estrategia

Fred y Forest (2017) son aquellas decisiones que alcanzarán toda la empresa, las estrategias son elaboradas por la alta dirección, pero se deben de comunicar a todos los miembros de la empresa. (p. 53)

Recursos empleados

Andía (2015) “Todo aquello requerido para el desarrollo de las estrategias que pretende llevar a cabo la empresa, con la finalidad de alcanzar sus metas”. (p.285).

Dimensión

Diagnóstico estratégico

Serna (2017) Es el análisis de fortalezas y debilidades internas de la empresa, así como de las amenazas y oportunidades externas de una institución, que permiten conocer la situación actual. (p. 73)

Indicadores

Fortalezas

Serna (2017) son los factores internos de una organización que ayudan al cumplimiento de los objetivos de una institución. (p.73)

Debilidades

Serna (2017) son factores internos de una organización que obstaculizan el desarrollo de una empresa. (p.73).

Oportunidades

Serna (2017) son eventos externos que podrían beneficiar a la empresa, si se aprovechan en forma oportuna y eficaz. (p.73)

Amenazas

Serna (2017) son los factores externos de una organización que limitan su crecimiento. (p.74).

Dimensión

Objetivos corporativos

Serna (2017) son los resultados integrales que una empresa espera lograr en el desarrollo de su misión y visión. Debe de involucrar la participación de todos los miembros de la organización. (p. 231)

Indicadores

Misión

Castellanos (2015) es la razón de ser de la empresa, es lo que la distingue de otros negocios en cuanto a la realización de sus actividades. (p. 43).

Visión

Serna (2017) es la dirección hacia donde pretende llegar la empresa, la forma en cómo se ve la empresa en el futuro. (p. 62).

Variable 2: Calidad de servicio

Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014) la calidad de servicio pretende lograr la perfección en las organizaciones en el mundo actual globalizado, y abarca dimensiones como la credibilidad y la accesibilidad. (p. 182).

Dimensión

Credibilidad

Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014), es la confianza que los usuarios ponen en la información producida (se construye con el tiempo) y en la eficacia del servicio ofrecido. (p. 182)

Indicadores

Confianza

Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014) Los trabajadores deben tener la habilidad de transmitir confianza a los clientes a través del servicio ofrecido de forma honesta. De modo que la institución debe cumplir con lo prometido. (p. 182)

Eficacia

Según Prieto (2014) “Es la capacidad para lograr los objetivos y metas que se tienen trazados”. (p. 131).

Dimensión

Accesibilidad

Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014), es la manera de conseguir información. Denota velocidad de información y a la vez disposición de los miembros de la organización para atender preguntas. (p. 182)

Indicadores

Alcance de información

Según Garvín (citado en Aldana y Vargas, 2014) Es el acceso para obtener información dentro de la misma organización (p. 182)

Disposición para atender preguntas

Según Garvín (citado en Aldana y Vargas, 2014) Es la capacidad de voluntad por parte de los trabajadores para atender a los clientes de forma oportuna (p. 182)

2.2.2 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1					
Planificación estratégica.	La variable planificación estratégica se mide a través de un cuestionario que contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Alcance de estrategias Recursos empleados 	1, 2 3	Según Hernández y Baptista (2014). Ordinal Esta escala tiene un orden de mayor a menor, indicando en ella una jerarquía (p. 215).
Según Sema (2017) es el proceso en el cual una organización concreta su negocio, su visión y las estrategias para alcanzarla, con base en el diagnóstico estratégico y la constitución de objetivos corporativos, con la finalidad de brindar un servicio/producto de calidad. (p. 73)		Diagnóstico estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Fortaleza Oportunidades Debilidades Amenazas 	4, 5 6 7, 8 9	
		Objetivos corporativos	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión 	10 11	
Variable 2					
Calidad de servicio	La variable calidad de servicio se mide a través de un cuestionario que contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Eficacia 	12, 13 14, 15, 16	Razón
Según Garvín (citado por Aldana y Vargas, 2014) La calidad de servicio pretende lograr la perfección en las organizaciones en el mundo actual globalizado, y abarca dimensiones como la credibilidad y la accesibilidad. (p. 182).		Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Alcance de información Disposición para atender preguntas 	17, 18	Esta escala tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto (no es arbitrario) (p. 216)
				19, 20, 21	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Lepkowski (citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) la población es el conjunto de individuos quienes poseen características en común. (p.174), de modo que la presente investigación estuvo compuesta por 35 empleados, los cuales, laboran actualmente en las escuelas privadas – nivel primario de la urbanización Ramón Castilla, Callao.

2.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra se refiere a la selección de un pequeño grupo extraída de la población que poseen características similares. (p. 175).

Para la estimación de la muestra se utilizó la fórmula correspondiente:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(35)}{(0.05)^2(35 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 32$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	35
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

La muestra para el estudio estuvo conformada por 32 personas entre personal docente y administrativo de las escuelas privadas – nivel primario de la urbanización Ramón Castilla, Callao.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica

La técnica utilizada en esta investigación fue la “encuesta”, Arbaiza (2014) menciona que la encuesta es la técnica más conveniente y apropiada, pues se puede realizar incluso por vía electrónica. (p. 209)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento empleado fue el cuestionario, está estructurado de 21 enunciados, que provienen de la elección de 5 dimensiones y las preguntas contienen 5 opciones; el cuestionario fue resuelto de forma personal.

Variables	Técnicas	Instrumentos
Planificación estratégica	Encuesta	Cuestionario sobre Planificación estratégica
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario sobre Calidad de servicio

2.4.3 Validez de los instrumentos.

El instrumento fue corroborado a través la validez de contenido, mediante del juicio de expertos, el resultado es el siguiente:

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Barrutia Barreto, Israel	Doctor	Aplicable
López Landauro, Rafael	Magíster	Aplicable
Otárola Chávez, Maribel	Magíster	Aplicable
	Promedio	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Según los resultados fue aplicable el instrumento de la validación por juicio de expertos, lo cual representó que el instrumento de investigación para la variable: planificación estratégica y calidad de servicio, fue apropiado para medir dichas variables.

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad para el instrumento que mide la planificación estratégica y la calidad de servicio, se consiguió con el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, con un resultado general de ambas variables de 0.947, respecto al cuestionario de planificación estratégica 0.907 y finalmente para el cuestionario de calidad de servicio 0.901, lo que indica que es confiable para medir la planificación estratégica y la calidad de servicio de las de las instituciones educativas en la urbanización Ramón Castilla, Callao - 2018.

Se realizó una prueba sobre la muestra total para determinar la confiabilidad del instrumento, se seleccionó a 32 individuos

Respecto a ambas variables Planificación Estratégica y Calidad de Servicio, se obtuvo una confiabilidad de 94.7%

Tabla 1: *Alfa de Cronbach variable 1 y 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	21

En la variable Planificación Estratégica, se obtuvo una confiabilidad de 90.7 %

Tabla 2: *Alfa de Cronbach variable 1*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	11

En la variable Calidad de Servicio, se obtuvo una confiabilidad de 90.1 %

Tabla 3: *Alfa de Cronbach variable 2*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	10

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de la información del presente estudio fue realizado mediante el Software Estadístico SPSS v.25.

Los resultados que se obtuvo mediante el empleo de los instrumentos, se procesó en el SPSS v. 25; el cual reúne la información y después realiza los cálculos para conseguir los datos relevantes de esta investigación.

Para analizar la información fue empleado un análisis descriptivo, luego se procede a la respectiva interpretación de dichos resultados, después son presentados en tablas y gráficas de barras; los gráficos manifestarán el resultado global de información.

2.6. Aspectos éticos.

Esta investigación fue realizada respetando principios éticos, en la cual el investigador obtuvo el permiso de las escuelas privadas para realizar dicha investigación, comprometiéndose a respetar la autenticidad de los resultados y la respectiva confidencialidad de los datos obtenidos, además de respetar el anonimato de las personas que colaboraron para la realización de esta investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 4: Variable 1 planificación estratégica

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6,3	6,3	6,3
	CASI NUNCA	12	37,5	37,5	43,8
	OCASIONALMENTE	8	25,0	25,0	68,8
	CASI SIEMPRE	6	18,8	18,8	87,5
	SIEMPRE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Variable 1 (Agrupada)



Figura 1: Diagrama de barras variable1

Interpretación

Los resultados muestran que el 37,50 % ocasionalmente planifican estrategias con respecto a la variable estudiada, mientras que el 6.25% respondieron que nunca planifican estrategias.

Tabla 5: *Variable 2 calidad de servicio*

		CALIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	5	15,6	15,6	18,8
	OCASIONALMENTE	12	37,5	37,5	56,3
	CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	87,5
	SIEMPRE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Variable 2 (Agrupada)

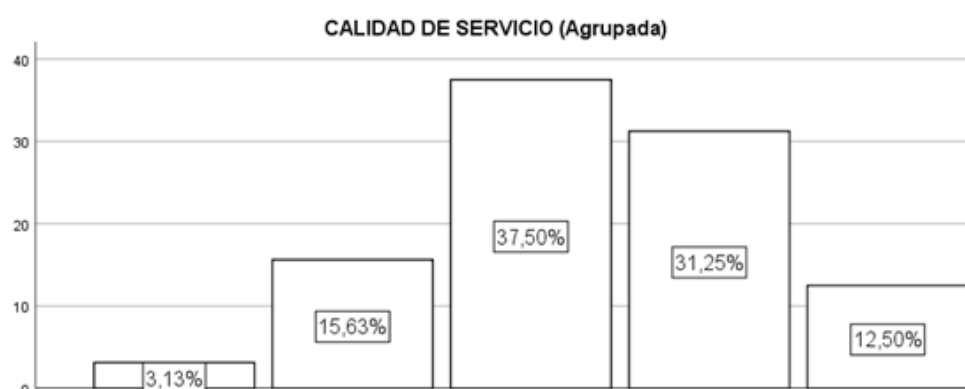


Figura 2: Diagrama de barras variable 2

Interpretación

Los resultados, muestran que el 37,50 % ocasionalmente brindan calidad en su servicio con respecto a la variable estudiada, mientras que el 3,13% respondieron que nunca brindan calidad en su servicio.

Tabla 6: *Dimensión Estrategias*

ESTRATEGIAS (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	9	28,1	28,1	31,3
	OCASIONALMENTE	11	34,4	34,4	65,6
	CASI SIEMPRE	7	21,9	21,9	87,5
	SIEMPRE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: *Dimensión 1 (Agrupada)*

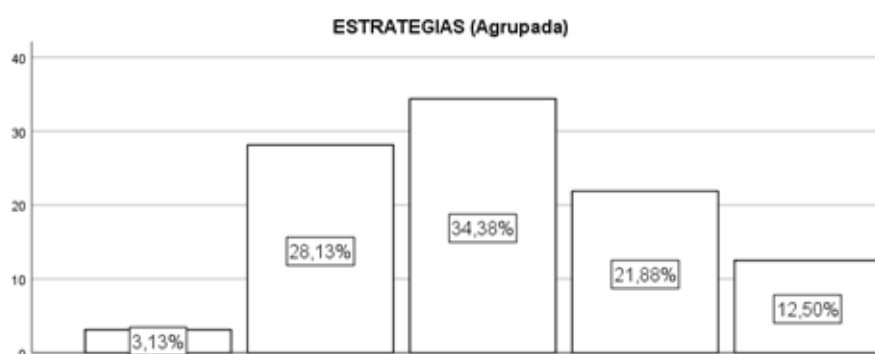


Figura 3: Diagrama de barras dimensión 1

Interpretación

Los resultados, muestran que el 34,38 % ocasionalmente emplean estrategias con respecto a la dimensión estudiada, mientras que el 3,13% respondieron que nunca se emplean estrategias.

Tabla 7: *Dimensión Diagnóstico estratégico*

		DIAGNOSTICO (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	5	15,6	15,6	18,8
	OCASIONALMENTE	13	40,6	40,6	59,4
	CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	90,6
	SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Dimensión 2 (Agrupada)

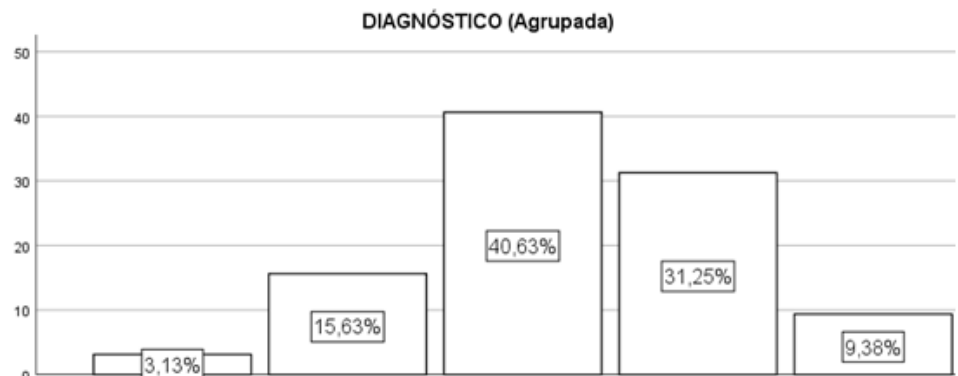


Figura 4: Diagrama de barras dimensión 2

Interpretación

Los resultados, muestran que el 40,63 % ocasionalmente realizan un diagnóstico de la institución con respecto a la dimensión estudiada, mientras que el 3,13% respondieron que nunca se realiza un diagnóstico con respecto a la dimensión de diagnóstico estratégico.

Tabla 8: *Dimensión Objetivos Corporativos*

		OBJETIVOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	8	25,0	25,0	28,1
	OCASIONALMENTE	14	43,8	43,8	71,9
	CASI SIEMPRE	6	18,8	18,8	90,6
	SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Dimensión 3 (Agrupada)

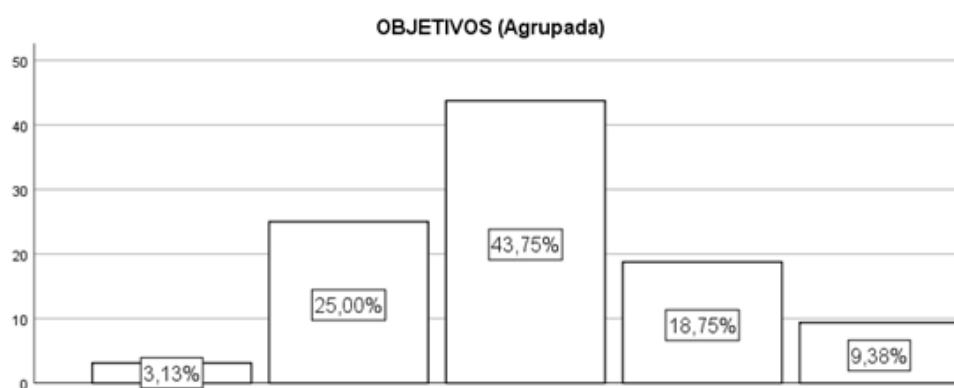


Figura 5: Diagrama de barras dimensión 3

Interpretación

Los resultados, muestran que el 43,75 % ocasionalmente tienen en claro los objetivos de la institución con respecto a la dimensión estudiada, mientras que el 3.13% respondieron que nunca tienen en claro los objetivos con respecto a la dimensión de objetivos corporativos.

3.2 Análisis de prueba de normalidad

- **Declaración de hipótesis.**

H0: las puntuaciones de los datos tienen distribución normal

H1: las puntuaciones de datos difieren de la distribución normal

- **Establecimiento del nivel de significancia.**

El nivel de significancia determinada será del 5%

- **El valor de la prueba.**

Tabla 9: Prueba de Normalidad *variable 1 y variable 2*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	,228	32	,000	,892	32	,004
CALIDAD DE SERVICIO	,197	32	,003	,912	32	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Según al cuadro verificamos que el número de muestra es < 50 por tanto se utilizara Shapiro-Wilk dando un valor de 0.892 en la primera variable y la segunda de 0.912.

- **Comparación del valor P**

$$\text{Valor } p = 0.000 < \alpha = 0.05$$

- **Decisión.**

Conforme a los resultados se concluye que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , porque la significancia salió menor a 0.05, demostrando que las puntuaciones difieren de la distribución normal y por tanto se aplicara la PRUEBA RO DE SPEARMAN.

Tabla 10: Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
ESTRATEGIAS	,203	32	,002	,904	32	,003
CALIDAD DE SERVICIO	,197	32	,003	,912	32	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk muestra que las variables tienen una significancia menor a 0.05, por ende, este estudio no tiene una distribución normal.

Tabla 11: Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 2

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
DIAGNÓSTICO	,209	32	,001	,908	32	,001
ESTRATÉGICO						
CALIDAD DE SERVICIO	,197	32	,003	,912	32	,002
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk muestra que las variables tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, por ende la investigación no tiene una distribución normal.

Tabla 12: Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
OBJETIVOS	,244	32	,000	,899	32	,003
CORPORATIVOS						
CALIDAD DE SERVICIO	,197	32	,003	,912	32	,002
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk muestra que las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, por ende el estudio no tiene una distribución normal.

3.3 Contrastación de hipótesis

Tabla 13: Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman

Coeficiente	Tipo de correlación
-<0.8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte.
-<0.6 - 0.8]	Correlación negativa Alta o Fuerte.
-<0.4 - 0.6]	Correlación negativa Moderada.
-<0.2 - 0.4]	Correlación negativa Baja o débil.
- [0 - 0.2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
[0 - 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 - 0.4]	Baja o débil
<0.4 - 0.6]	Moderada
<0.6 - 0.8]	Alta o Fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

HIPÓTESIS GENERAL:

La planificación estratégica se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

La planificación estratégica no se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

La planificación estratégica si se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Tabla 14: *Correlaciones de variables Hipótesis General*

			PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
	ESTRATÉGICA	Sig. (bilateral)	.	,000
	(Agrupada)	N	32	32
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)	N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Considerando que:

- ✓ Sig. < 0.05, se acepta la H_1 .
- ✓ Sig. > 0.05, se acepta la H_0 .

Interpretación:

Según la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la planificación estratégica si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 0.895, lo cual indica una correlación muy fuerte.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

Las estrategias se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

Las estrategias no se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las estrategias si se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Tabla 15: *Correlaciones de variables de Hipótesis Específica 1*

		ESTRATEGIAS (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS	Coefficiente de correlación	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,871**
		N	,000
		32	32
	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación	,871**
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	1,000
	(Agrupada)	N	,000
		32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que las estrategias si relacionan significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 0.871, que es una correlación muy fuerte.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

El diagnóstico estratégico se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

El diagnóstico estratégico no se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

El diagnóstico estratégico si se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Tabla 16: *Correlaciones de variables de Hipótesis Específica 2*

			DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	DIAGNÓSTICO	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
	ESTRATÉGICO	Sig. (bilateral)	.	,000
	(Agrupada)	N	32	32
	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación	,789**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)	N	32	32
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que el diagnóstico estratégico si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 0.789, lo cual indica una correlación fuerte.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

Los objetivos corporativos se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis Nula (H0):

Los objetivos corporativos no se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Hipótesis de Investigación (H1):

Los objetivos corporativos si se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Tabla 17: *Correlaciones de variables de Hipótesis Específica 3*

			OBJETIVOS CORPORATIVOS (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	OBJETIVOS CORPORATIVOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que los objetivos corporativos si se relaciona con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 0.817, lo cual indica una correlación muy fuerte.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión – Hipótesis General

Se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. Además existe una correlación muy alta de 89.5% entre las variables de estudio, además la significancia hallada es de 0,000 que es menor que 0,05 por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la planificación estratégica si se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ramírez (2015). En sus tesis titulada “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013”. La metodología que empleó, en cuanto al nivel de investigación fue correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Además afirma que el planeamiento estratégico tiene una correlación directa, positiva y significativa de 0.863 de Rho de Spearman que corresponde a un nivel muy fuerte con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas el nivel primario. Por lo tanto se afirma la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de 0.895.

En la teoría planteada por Serna (2017) en la cual indica que la planificación estratégica es un proceso en el cual se debe realizar un diagnóstico estratégico (FODA) para poder implementar estrategias, que ayuden a las empresas a alcanzar sus objetivos, y de esa forma también poder ofrecer un producto o servicio de calidad, ya que es un factor principal para obtener más clientes, por ello conjuntamente con los resultados obtenidos en la investigación presente se deduce que las variables guardan relación entre sí del 89.5%.

Entonces teniendo en cuenta el aporte de Ramírez y en la teoría planteada por Serna, señalado en párrafos anteriores se corrobora que las variables de investigación tiene relación muy fuerte siendo esta del 89.5%

4.2 Discusión – Hipótesis Específica 1: Estrategias

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre las estrategias y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. En la cual se afirmó que existe una correlación muy alta de 87.1% entre la dimensión de la variable 1 (estrategias) y la variable 2 (calidad de servicio). Así mismo la significancia hallada es de 0,000 que es menor que la significancia de 0,05 por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación demostrando que las estrategias si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

De acuerdo a la teoría planteada por Serna (2017) las estrategias son las acciones que se deben realizar para poder alcanzar una meta planteada, teniendo en cuenta su alcance y los recursos que se utilizarán para llevar acabo dichas acciones, lo cual es de importancia para que la empresa pueda desarrollarse y ofrecer un mejor servicio. Por ello conjuntamente con los resultados obtenidos en la investigación presente se infiere que las variables guardan relación entre sí del 87.1%.

Entonces teniendo en cuenta la teoría planteada por Serna mencionado en el párrafo anterior, conjunto con los resultados obtenidos de la prueba de contrastación de la primera hipótesis específica, se infiere que estos guardan relación muy fuerte siendo esta de 87.1%.

4.3 Discusión – Hipótesis Específica 2: Diagnóstico estratégico

Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. De igual forma se afirmó que existe una correlación fuerte de 78.9% entre la dimensión de la variable 1 (diagnóstico estratégico) y la variable 2 (calidad de servicio). Además la significancia hallada es de 0,000 por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación demostrando que el diagnóstico estratégico si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Ramírez (2015). En sus tesis titulada “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013”. En la cual menciona en su estudio la dimensión de FODA que para la presente investigación son los indicadores, en donde los resultados del análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman con una significancia bilateral de 0.048 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, por lo que se puede afirmar que: Sí existe una relación entre el FODA y la calidad de gestión. La correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.856, que corresponde a un nivel muy fuerte. Por lo tanto se afirma la relación entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de 0.789.

En la teoría planteada por Serna (2017) menciona que el FODA representa un análisis tanto interno como externo de la empresa, con la finalidad de evaluar el potencial de su negocio. Las ventajas que contribuyen al logro de los objetivos o las desventajas, en las que se deben trabajar más para poder mejorar. Por ello conjuntamente con los resultados obtenidos en la investigación presente se infiere que las variables guardan relación entre sí del 78.9%.

Entonces, teniendo en cuenta el aporte de Ramírez y también la teoría planteada por Serna mencionado en párrafos anteriores, conjunto con los resultados obtenidos de la prueba de contrastación de la segunda hipótesis específica, se afirma que las variables de investigación tiene relación fuerte siendo esta del 78.9%

4.4 Discusión – Hipótesis Específica 3: Objetivos Corporativos

Se planteó como tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre los objetivos corporativos y la calidad de servicio de escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018. De igual forma se afirmó que existe una correlación alta de 81.7% entre la dimensión de la variable 1 (objetivos corporativos) y la variable 2 (calidad de servicio). Además la significancia hallada es de 0,000 por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación indicando que los

objetivos corporativos si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

De acuerdo a la investigación realizada por Ramírez (2015). En sus tesis titulada “El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2013”. En la cual menciona en su estudio la dimensión de objetivos en donde los resultados del análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman con una significancia bilateral de 0.045 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, por lo que se puede afirmar que: Sí existe una relación entre los objetivos corporativos y la calidad de gestión. La correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.847, que corresponde a un nivel muy fuerte. Por lo tanto se afirma la relación entre los objetivos corporativos y la calidad de servicio, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de 0.817.

En la teoría planteada por Serna (2017) menciona que los objetivos corporativos son los resultados que una empresa pretende lograr, teniendo siempre en cuenta su misión y visión, que debe ser compartida entre todos los miembros de la organización para poder trabajar en equipo y lograr un mejor desempeño de la empresa. Por ello conjuntamente con los resultados obtenidos en la investigación presente se infiere que las variables guardan relación entre sí del 81.7%

Entonces, teniendo en cuenta el aporte de Ramírez y también la teoría planteada por Serna mencionado en párrafos anteriores, conjunto con los resultados obtenidos de la prueba de contrastación de la tercera hipótesis específica, se corrobora que las variables de investigación tiene relación muy fuerte siendo esta del 81.7%

V. CONCLUSIONES

1. La correlación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio es muy alta o muy fuerte según el valor obtenido de 0.895. Así mismo la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación H1 y se rechaza la hipótesis nula H0, por lo tanto la planificación estratégica si se relaciona con la calidad de servicio. Además que se comprueba que dicha relación es correcta, debido a que se compara con los antecedentes y la teoría. Por consiguiente mientras mayor conocimiento y aplicación de la planificación estratégica mayor será la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.
2. Según los resultados del análisis descriptivo con respecto a la dimensión 1, se observa que el 34,38 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió que ocasionalmente emplean estrategias, mientras que el 3.13% respondieron que nunca se emplean estrategias. Así mismo la correlación entre las estrategias y la calidad de servicio es muy alta o muy fuerte según el valor obtenido de 0.871. Así mismo la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación H1 y se rechaza la hipótesis nula H0, por lo tanto las estrategias si se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.
3. También se observa que el 40,63 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió que ocasionalmente realizan el diagnóstico estratégico con respecto a la dimensión 2, mientras que el 3.13% respondieron que nunca se realiza un diagnóstico estratégico. Así mismo la correlación entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio es alta o fuerte según el valor obtenido de 0.789. Así mismo la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación H1 y se rechaza la hipótesis nula H0, por lo tanto el diagnóstico estratégico si se relaciona con la

calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

4. Con respecto a la dimensión 3, se observa que el 43,75 % de la muestra, conformado por los trabajadores, respondió que ocasionalmente tienen en claro los objetivos corporativos de la institución, mientras que el 3.13% respondieron que nunca tienen en claro los objetivos corporativos de la institución. Así mismo la correlación entre los objetivos corporativos y la calidad de servicio es muy alta o muy fuerte según el valor obtenido de 0.817. Además la significancia hallada de 0.000 es menor que la significancia de trabajo fijada 0.05 lo que implica que se acepta la hipótesis de investigación H1 y se rechaza la hipótesis nula H0, por lo tanto los objetivos corporativos si se relacionan con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda dedicar más tiempo y aplicar la planificación estratégica, porque su aplicación contribuiría al aumento de la calidad de servicio, puesto que es una herramienta de gestión que permite prepararnos para el futuro y enfrentar los desafíos y los nuevos cambios que se pueden presentar en un entorno competitivo.
2. Con respecto a la primera dimensión estrategias, se sugiere aplicarlas, teniendo en cuenta todos los recursos necesarios que se necesitarán para llevar a cabo las diferentes acciones, con la finalidad de cumplir con lo establecido.
3. En lo que se refiere a la segunda dimensión diagnóstico estratégico, se recomienda realizar un FODA institucional, para conocer las capacidades y limitaciones que pueda tener la institución, de esa forma poder facilitar la elaboración de un plan estratégico que se adecue con la realidad de esta, para mejorar el desempeño de la institución y pueda ofrecer un servicio de calidad.
4. Por último de acuerdo a la tercera dimensión objetivos corporativos, es necesario que haya una comunicación integral entre los miembros de la institución (personal administrativo y personal docente) para que todos conozcan los objetivos de esa forma se contribuiría a brindar una mayor calidad en el servicio poniendo en práctica la planificación estratégica de forma más eficaz y eficiente, logrando trabajar en equipo persiguiendo los mismos intereses.

VII. REFERENCIAS

Aldana, L y Vargas, M. (2014). *Calidad y Servicio*. (3ª ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe

Alfonso, Y. (2014). *Teoría de la evaluación del servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>

Alvarado, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2AsL5b6>

Andía, W. (2015). *Diccionario de Administración*. Lima, Perú: Arte y Pluma.

Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima, Perú: Esan

Cárdenas, C. (2016). Fortalecimiento de la Planeación Estratégica en la Fundación Colegio Lorisma (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/33856/CardenasMoraCarlosAndres2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castellanos, L. (2015). *Estrategia y planificación estratégica*. Recuperado de <https://lcestrategia.files.wordpress.com/2015/11/estrategia-y-planificac3b3n-estratc3a9gica-luis-castellanos.pdf>

Delgado, J. (2015). *Planificando estratégicamente*. Recuperado de <https://bit.ly/2NbejOS>

Fred, D. y Forest, D. (2017). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.

Heng, A. (2017). The impact of quality of service and experience on students' learning outcomes in Higher Education Institutions (doctoral thesis). Recovered from <https://bit.ly/2qeb3cx>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/2KuIRKo>
- Latorre, M. (2016). Planeación Estratégica y Autoevaluación de la Gestión Educativa en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional Del Perú- Puente Piedra- Año 2014 (tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2Ri411W>
- Martell, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas (tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf
- Novelo, C. (2013, julio 18). *Las bases de la administración según Henri Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Ortiz, E. (8 de julio de 2015). Análisis: Planeación Estratégica en la Organización. *El Universal*. Recuperado de <https://bit.ly/2RVQ22x>
- Parámo, D., Ramírez, E., Méndez, R., (2013). *Imagen y calidad de servicio de las termas de Rivera*. Recuperado de <https://bit.ly/2zEhhYA>
- Pareja, J. (18 de junio de 2015). Planificación estratégica. *Gestión*. Recuperado de <https://bit.ly/2Iqt13A>
- Ponce, M. y Dalla, M. *Guía de investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/2QLtunT>
- Preciado, J. (2015). Strategic Planning in the Public Sector: A Case Study (master thesis). Recovered from <https://www.csus.edu/ppa/thesis-project/bank/2015/preciado.pdf>
- Prieto, H. (2014). *Gerencia del servicio*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ramírez, Y. (2015). El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de chorrillos-lima, 2013 (tesis doctoral). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1962/1/ramirez_myp.pdf

- Regalado, O. (28 de enero de 2015). El impacto del buen servicio. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>
- Rodríguez, A. (2014, 16 de agosto). Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial. *Portafolio*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>
- Romero, P. (2017). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo (tesis doctoral). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6533/Romero_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, G (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). (2014, 08 de octubre). *Cuadernos de Administración*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Salazar, W y Cabrera, M. (2016, 16 de noviembre). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial data*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Serna, H. (2017). *Gerencia Estratégica*. (11° ed.). Bogotá, Colombia: Panamericana.
- Suárez, R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao periodo 2011 – 2012 (tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4264/Suarez_br.pdf?sequence=1
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*. (5ª ed). Perú: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván
- Zapata, G. (2017, julio 17). *David Fred: Conceptos de dirección estratégica*. Recuperado de <https://bit.ly/2RlAwML>

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de la Variable 1 y Variable 2: Planificación Estratégica y Calidad de Servicio

Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Ocasionalmente, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

Nº	Planificación estratégica	1	2	3	4	5
1	La dirección emplea estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas.					
2	El director comunica las decisiones a los trabajadores.					
3	Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñarse en la institución.					
4	Las reuniones entre los miembros de la institución favorecen al logro de la meta.					
5	Es flexible a los cambios dentro de la institución.					
6	El apoyo de otras entidades ayuda al crecimiento de la institución.					
7	Prepara estrategias para minimizar las debilidades.					
8	El personal trabaja en conjunto con el director para el establecimiento de estrategias.					
9	La competencia representa una posible amenaza.					
10	La dirección dirige sus acciones al cumplimiento de la misión.					
11	La visión se ve reflejada claramente en la política y en los planes de la institución.					
Nº	Calidad de Servicio	1	2	3	4	5
1	Los clientes confían en la información otorgada por la institución.					
2	El servicio brindado genera confianza en el cliente.					
3	Tener clara sus responsabilidades le permite mejorar su eficacia laboral.					
4	Realiza sus actividades en un clima laboral favorable.					
5	La dirección coordina y motiva a los trabajadores para alcanzar eficientemente los objetivos.					
6	Tiene fácil acceso a la información de la institución.					
7	Brinda información detallada del servicio que ofrece la institución.					
8	Está dispuesto a resolver las preguntas o dudas de los clientes.					
9	Brinda información a los clientes sobre los medios de comunicación para presentar alguna duda o reclamo.					
10	Resuelve las dudas o reclamos de los clientes en forma personalizada.					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN LA URBANIZACIÓN RAMÓN CASTILLA, CALLAO - 2018.

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal		Objetivo General		Hipótesis General		Variable 1	Alcance de Estrategia, Recursos empleados, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, Misión, Visión	Diseño de estudio: No experimental- Transversal Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva- correlacional Población: 35 trabajadores
1)	¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?	1)	Determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	1)	La planificación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	Planificación Estratégica		
Problemas Secundarios		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas		Variable 2	Confianza, Eficacia, Alcance de información, Disposición para atender preguntas.	Muestra: 32 trabajadores. Técnicas e instr. de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 21 enunciados Validez: Porjuicio de expertos Confiabilidad: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.947 – planificación estratégica y calidad de servicio 0.907 – planificación estratégica y 0.901 calidad de servicio Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
1)	¿Cómo se relacionan las estrategias con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?	1)	Determinar la relación que existe entre las estrategias y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	1)	Las estrategias se relacionan significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	Calidad de Servicio		
2)	¿Cómo se relaciona el diagnóstico estratégico con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?	2)	Determinar la relación que existe entre el diagnóstico estratégico y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	2)	El diagnóstico estratégico se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.			
3)	¿Cómo se relacionan los objetivos corporativos con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018?	3)	Determinar la relación que existe entre los objetivos corporativos y la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.	3)	Los objetivos corporativos se relacionan significativamente con la calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.			

ANEXO 3

Matriz de validación del instrumento por el asesor principal de investigación y 2 asesores especialistas en el tema.
Asesor principal: Dr. Israel Barrutia Barreto.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1:ESTRATEGIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La dirección emplea estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas.	✓		✓		✓		
2	El director comunica las decisiones a los trabajadores.	✓		✓		✓		
3	Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñarse en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las reuniones entre los miembros de la institución favorecen al logro de la meta.	✓		✓		✓		
5	Es flexible a los cambios dentro de la institución.	✓		✓		✓		
6	El apoyo de otras entidades ayuda al crecimiento de la institución.	✓		✓		✓		
7	Prepara estrategia para minimizar las debilidades.	✓		✓		✓		
8	El personal trabaja en conjunto con el director para el establecimiento de estrategias.	✓		✓		✓		
9	La competencia representa una posible una amenaza.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: OBJETIVOS CORPORATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La dirección dirige sus acciones al cumplimiento de la misión.	✓		✓		✓		
11	La visión se ve reflejada claramente en la política y en los planes de la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Barrutia Barreto Israel DNI: 10614088

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CREDIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los clientes confían en la información otorgada por la institución.	✓		✓		✓		
2	El servicio brindado genera confianza en el cliente.	✓		✓		✓		
3	Tener clara sus responsabilidades le permite mejorar su eficacia laboral.	✓		✓		✓		
4	Realiza sus actividades en un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
5	La dirección coordina y motiva a los trabajadores para alcanzar eficientemente los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tiene fácil acceso a la información de la institución.	✓		✓		✓		
7	Brinda información detallada del servicio que ofrece la institución.	✓		✓		✓		
8	Está dispuesto a resolver las preguntas o dudas de los clientes.	✓		✓		✓		
9	Brinda información a los clientes sobre los medios de comunicación para presentar alguna duda o reclamo.	✓		✓		✓		
10	Resuelve las dudas o reclamos de los clientes en forma personalizada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Benito Benito Israel DNI: 10614088

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 11 del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Asesor de Investigación: Mag. Maribel Otárola Chávez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1:ESTRATEGIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La dirección emplea estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas.	✓		✓		✓		
2	El director comunica las decisiones a los trabajadores.	✓		✓		✓		
3	Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñarse en la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las reuniones entre los miembros de la institución favorecen al logro de la meta.	✓		✓		✓		
5	Es flexible a los cambios dentro de la institución.	✓		✓		✓		
6	El apoyo de otras entidades ayuda al crecimiento de la institución.	✓		✓		✓		
7	Prepara estrategia para minimizar las debilidades.	✓		✓		✓		
8	El personal trabaja en conjunto con el director para el establecimiento de estrategias.	✓		✓		✓		
9	La competencia representa una posible una amenaza.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: OBJETIVOS CORPORATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La dirección dirige sus acciones al cumplimiento de la misión.	✓		✓		✓		
11	La visión se ve reflejada claramente en la política y en los planes de la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Otarola Chavez Maribel J. DNI: 46103309

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CREDIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los clientes confían en la información otorgada por la institución.	✓		✓		✓		
2	El servicio brindado genera confianza en el cliente.	✓		✓		✓		
3	Tener clara sus responsabilidades le permite mejorar su eficacia laboral.	✓		✓		✓		
4	Realiza sus actividades en un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
5	La dirección coordina y motiva a los trabajadores para alcanzar eficientemente los objetivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tiene fácil acceso a la información de la institución.							
7	Brinda información detallada del servicio que ofrece la institución.	✓		✓		✓		
8	Está dispuesto a resolver las preguntas o dudas de los clientes.	✓		✓		✓		
9	Brinda información a los clientes sobre los medios de comunicación para presentar alguna duda o reclamo.	✓		✓		✓		
10	Resuelve las dudas o reclamos de los clientes en forma personalizada.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Otaola Chavez Maribel J. DNI: 46103309

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2018

Firma del Experto Informante.

Asesor de Investigación: Mag. Rafael López Landauro



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1:ESTRATEGIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La dirección emplea estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas.	/		/		/		
2	El director comunica las decisiones a los trabajadores.	/		/		/		
3	Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñarse en la institución.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las reuniones entre los miembros de la institución favorecen al logro de la meta.	/		/		/		
5	Es flexible a los cambios dentro de la institución.	/		/		/		
6	El apoyo de otras entidades ayuda al crecimiento de la institución.	/		/		/		
7	Prepara estrategia para minimizar las debilidades.	/		/		/		
8	El personal trabaja en conjunto con el director para el establecimiento de estrategias.	/		/		/		
9	La competencia representa una posible una amenaza.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: OBJETIVOS CORPORATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La dirección dirige sus acciones al cumplimiento de la misión.	/		/		/		
11	La visión se ve reflejada claramente en la política y en los planes de la institución.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia Ponderada

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

López Landauro Rafael

DNI:

00223202

Especialidad del validador:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de SET del 2018

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CREDIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los clientes confían en la información otorgada por la institución.	/		/		/		
2	El servicio brindado genera confianza en el cliente.	/		/		/		
3	Tener clara sus responsabilidades le permite mejorar su eficacia laboral.	/		/		/		
4	Realiza sus actividades en un clima laboral favorable.	/		/		/		
5	La dirección coordina y motiva a los trabajadores para alcanzar eficientemente los objetivos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tiene fácil acceso a la información de la institución.	/		/		/		
7	Brinda información detallada del servicio que ofrece la institución.	/		/		/		
8	Está dispuesto a resolver las preguntas o dudas de los clientes.	/		/		/		
9	Brinda información a los clientes sobre los medios de comunicación para presentar alguna duda o reclamo.	/		/		/		
10	Resuelve las dudas o reclamos de los clientes en forma personalizada.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia Probes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: LÓPEZ LINDAÑO Rafael

DNI: 00223200

Especialidad del validador: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

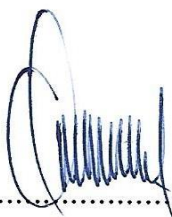
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

B. de 21 del 20.18
Firma del Experto Informante.

Yo, **Mg. CALDERON COELLO, LUIS ALBERTO**, docente de la **Facultad de Ciencias empresariales** y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: **"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ESCUELAS PRIVADAS - NIVEL PRIMARIO EN LA URBANIZACIÓN RAMÓN CASTILLA, CALLAO, 2018"**, del (de la) estudiante LAURA APARI, YESENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó (a) dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao 18 diciembre 2018



Mg. Alberto Calderón Coello

DNI: 09444484

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel
primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Yesenia Laura Apari



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Yesenia Laura Apari, identificado con DNI N° 72178338, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Planificación estratégica y calidad de servicio de las escuelas privadas – nivel primario en la urbanización Ramón Castilla, Callao, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72178338

FECHA: 20 de marzo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LAURA APARI YESENIA

INFORME TÍTULADO:

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ESCUELAS PRIVADAS
– NIVEL PRIMARIO EN LA URBANIZACIÓN RAMON CASTILLA, CALLAO, 2018

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 18 / 12 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 18



MG. RAFAEL LOPEZ LANDAURO